

# Air Liquide aB&T

## Etude : les mots de l'énergie hydrogène

Cherbourg 18/06/2015 | Aliette QUINT



# Communiquer, qu'est ce que c'est ?

« Contrairement à ce que l'on pourrait croire, ce n'est pas **l'orateur** qui contrôle la communication, mais **l'auditeur**. **Sans auditeurs, il ne peut pas y avoir de communication !** » (Barb McEwen)

→ Identification des **cibles** de communication



→ Définition des **messages** clairs et définis

# Etude Médiascopie (réalisée en France)

## Objectifs

- ✓ Faire connaître les atouts de l'hydrogène pour convaincre la société de l'intérêt de cette solution
- ✓ Déterminer quels sont les bons mots pour communiquer le plus efficacement possible autour d'un sujet complexe

## Méthodologie

- ✓ **Un volet qualitatif :**  
Une vingtaine de Français, âgés de 24 à 59 ans, ont été interrogés dans le cadre de deux réunions de groupes de 3h30 chacune
- ✓ **Un volet quantitatif :**  
Les jugements d'un échantillon représentatif de 600 Français ont ensuite été recueillis (fin 2014), sur 124 mots, sélectionnés au sein d'un double corpus, à la fois écrit (documents d'Air Liquide, presse, ouvrages, sites Internet, etc.) et oral (les deux groupes qualitatifs, ainsi que quelques entretiens individuels réalisés auprès de dirigeants de l'entreprise en charge de l'énergie hydrogène).



# Résultats de l'étude et recommandations

1. La notion de gaz est moins bien perçue que celle de l'électricité et les énergies fossiles , comme le « monde de l'essence » , appartiennent au passé
2. L'hydrogène est positivement « intuité » et bénéficie d'une image propre, notamment quand il est associé à l'énergie renouvelable
3. La sécurité n'est pas ressentie comme un obstacle

## RECOMMANDATION 1

Faire sortir l'hydrogène de la catégorie des gaz et le ranger définitivement du côté des renouvelables

## RECOMMANDATION 2

Stockage de l'électricité : cadrer la problématique à travers la batterie

## RECOMMANDATION 3

Voiture à hydrogène : se servir de l'électrique comme d'un tremplin

## RECOMMANDATION 4

Positiver le déploiement des stations hydrogène par une "vision" économique et écologique

# Recommandations

## Eviter

- tous les éléments de langage et graphiques qui rappellent les énergies fossiles (exemple : un « plein » ou une goutte qui ferait penser à un liquide = l'essence).
- de parler de « futur » (sans mentionner le présent), l'hydrogène est déjà présent et se développe

## Encourager

- l'utilisation de termes comme « l'hydrogène est une énergie *propre* et peut être *renouvelable* »
- les termes simples, pour être *entendu* du plus grand nombre
- un discours aligné sur le discours de l'électrique
- rappeler les bénéfices pour les villes (0 émission, 0 particule, 0 bruit et confort)

# Changement de vocabulaire - exemples

AVANT	APRES
Hydrogène énergie	Energie hydrogène
L'hydrogène est un vecteur énergétique	L'hydrogène est une énergie
Les stations service/station de distribution d'hydrogène	Les stations de recharge d'hydrogène
Remplir/faire le plein	Recharger/charger
Remplir le réservoir des véhicules avec de l'hydrogène	Recharger les véhicules avec de l'hydrogène
Pile à combustible	Pile à hydrogène
350/700 bars	<i>Ne pas parler de pression car ce n'est pas compris et sinon utiliser de préférence 35/70 Mpa</i>
Véhicule à pile à combustible	Véhicule électrique hydrogène
Pompe	<i>Eviter d'utiliser ce terme</i>

Merci de votre attention

Merci !